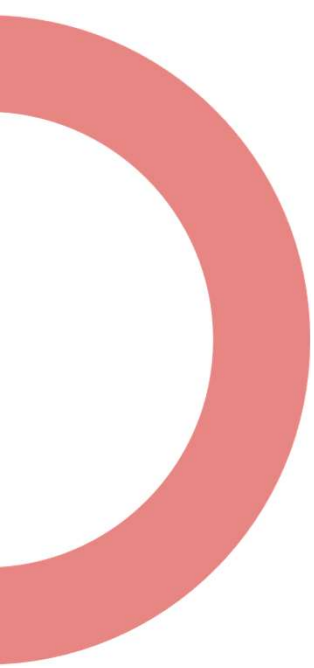




הוראות רגולטוריות שעניינן בממשקי העבודה בפעילות סוכן הביטוח

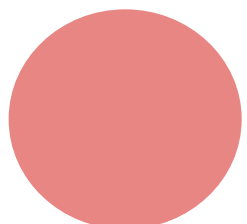
יונט צפון, 8.12.2022

UNET צפון



יניב מאיר, עו"ד

נייד: 052-8555576



החוזרים בהם נדון היום

1.

חוזר צירוף לביטוח

2.

חוזר שירות ללקוחות (סוכנים ויועצים)

3.

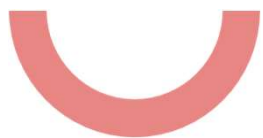
חוזר ממשק אינטרנטי (הר הביטוח)

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576



חוזר צירוף לביטוח תיקון אחרון מיום 28.9.2022 (יצאנו לדרך)

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576



חוזר צירוף לביטוח



בקרה



תיעוד



התאמה

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

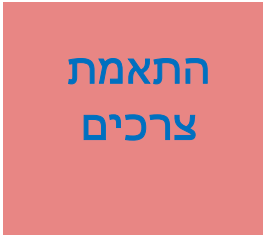


IMPORTANT

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576



יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576





התאמת צרכים

התייחסות לביטוחים קיימים
סוגי הביטוחים הרלוונטיים אצל המבטחת
סוגי הביטוחים המשווקים ע"י הסוכן

*לכל הפחות "הר הביטוח"



**הצגת תוצאות ההתאמה:
* פירוט מידע מהותי
הבדלים בין פוליסות**

*** עיקרי הכיסוי הביטוחי, תקופת
הביטוח, סכומי ביטוח וגבולות
אחריות, פרמיה והנחות, אמצעי
תשלום/גביה, יידוע המועמד בנוגע
לתשובות לשאלות**

גילוי נאות

**התאמת
צרכים**



אישור
המועמד

מסירת
המסמכים



הצגת תוצאות ההתאמה:
* פירוט מידע מהותי
הבדלים בין פוליסות

* עיקרי הכיסוי הביטוחי, תקופת
הביטוח, סכומי ביטוח וגבולות
אחריות, פרמיה והנחות, אמצעי
תשלום/גביה, יידוע המועמד בנוגע
לתשובות לשאלות



גילוי נאות

התאמת
צרכים



התאמה



בסיום

**אישור המועמד
לכריתת חוזה**

**שליחת דף
פרטי הביטוח
והפוליסה**

*** מוטב בלתי
חוזר**

תוך כדי

**תוצאות
ההתאמה**

**מסירת המידע
המהותי**

**אישור המועמד
* דגש על ביטול**

לפני

**הרשאת שימוש
פרטנית**

תיעוד



מסירת המידע
למבוטח עד 7 ימי
עבודה

שמירת המידע
7 שנים
מתום תקופת הביטוח

* יישום אחר
הוראות החוזר

* התאמת תסריטי שיחה



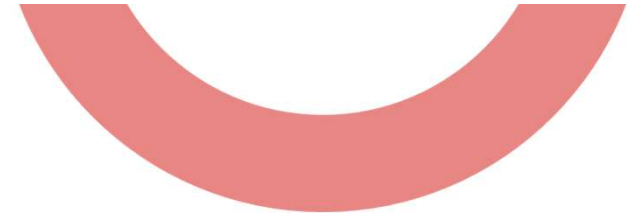
באילו מקרים החוזר לא חל או חל באופן חלקי?

(דוגמאות עיקריות)

- רכב – הוראות לעניין אזרחים ותיקים מוחרגות
- רכב/בתי עסק – הוראת הר הביטוח מוחרגת
- חידוש דירה – הוראת הר הביטוח אחת ל-3 שנים
- חידוש דירה ובית עסק – הוראות בדבר תיאור עיקרי הכיסוי אחת, תיאור ס.ב וגבולות אחריות, תיאור אמצעי ותנאי תשלום - אחת ל-3 שנים
- חידוש רכב – הוראות בדבר תיאור עיקרי הכיסוי אחת, תיאור ס.ב וגבולות אחריות, תיאור אמצעי ותנאי תשלום - אחת לשנתיים
- ביטוח כללי ובריאות הכוללים את התנאים המצטברים:
 - מדובר בתכנית ביטוח עצמאית ולא הרחבה, כתב שירות או כל כיסוי נלווה לתכנית ביטוח
 - תקופת הביטוח בתכנית קצובה ללא יותר מ-15 ימים
 - הביטוח לא שווק באופן יזום למבוטח
 - החריגים בתכנית זו אושרו על ידי המועמד לביטוח בהליך ההצטרפות
 - הפוליסה מוגדרת כתכנית ביטוח לפי דרישה



IMPORTANT



ועכשיו מתרגלים!

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

תשומת לב להוראות פרטניות

- ביטוחים קבוצתיים
- תאונות אישיות (הן באופן כללי והן בהתייחס לאזרחים ותיקים)
- צי רכב
- פלת"ד ובתי עסק – לעניין מסירת מידע לאחר כריתת חוזה ביטוח + לעניין סעיף 8א (החלפה)



יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

תשומת לב להוראות עשה ואל תעשה



- תיעוד הקלטת שמע
- ביטול והחלפה - התאמת צרכים מוגברת
- נהגים שאין לעשות בהם שימוש בעת צירוף לביטוח
- אופן שימוש בפרטי אמצעי תשלום שנמסר אגב הליך צירוף
- בחירה אקטיבית בנושאים מהותיים
- אפשרות ביטול העברת המידע לאתר הר הביטוח

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

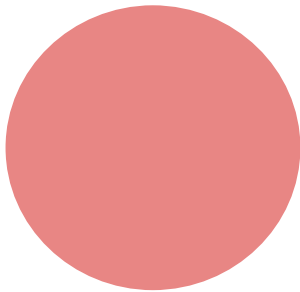
הוראות שעניינן בצירוף אזרח ותיק

הכשרה מתאימה

שיווק יזום

שאינה פגישה פיזית

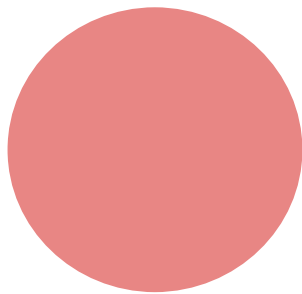
הליך שיווק דו-שלבי



יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

תרגול נוסף

- האם המועמד לביטוח נדרש לאפשר לסוכן הביטוח הרשאה ל"הר הביטוח"?
- האם "תהליך ההתאמה" נדרש במקרה בו לא נכרת חוזה ביטוח בסופו של יום?
- באיזה שלב על סוכן הביטוח להציג למועמד לביטוח את התפלגות הכנסותיו?
- האם המבטחת חייבת להעביר לסוכן מידע אודות פוליסה קיימת ע"ש המועמד?
- האם הוראות החוזר מחייבות את סוכן הביטוח להעביר מסמך כלשהו הקשור בתהליך ההתאמה למבטחת?





חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים – תיקון אחרון מיום 9.8.2022 (יצאנו לדרך)

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

מיהו הלקוח?

○ הגדרת "לקוח" - בהתאם להגדרה שבחוק הייעוץ הפנסיוני, ובנוסף כל אחד מאלה*:

○ מבוטח

○ עמית

○ תובע

○ לווה אשראי למגורים המובטח במשכנתא

*או מי מטעמם

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

אמנת שירות

- זכויות הלקוחות
- עקרונות הקבועים בחוזר
- זמני מענה לפניות של לקוחות
- מקום פרסום האמנה
- עדכון אמצעי תקשורת
- תאגיד המעסיק 10 עובדים ומעלה

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

לוחות זמנים

- מענה ראשוני לפניית לקוח - תוך 2 ימי עסקים.
- לקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח איתו - תוך 7 ימי עסקים מקבלת הפנייה
- העברת אישור, מסמך, בקשה לביצוע פעולה הקשורה למוצר - תוך 7 ימי עסקים
- מסירת מסמך ללקוח (הקשור ללקוח ומצוי ברשות המשרד) - תוך 3 ימי עסקים
- מוצר פנסיוני - פניית שירות לגבי שינוי במצבו של הלקוח - תוך 7 ימי עסקים:
- הצטרפות למקום עבודה חדש
- עזיבת מקום עבודה
- גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת העברת הצהרת בריאות מחודשת
- שינוי מבנה ההפרשות בפוליסה בהתאם להסכם העבודה
- שינויים בתעריפי עלות כיסוי ביטוחי הדורשים התאמה
- ומה קורה כאשר לא הובא לידיעת הסוכן "שינוי במצבו"?

תשומת לב להוראות עשה ואל תעשה



● מכירה משולבת מוצר שאינו מפוקח

● "לקוחות מועברים"*

● גביית שכר טרחה (ועל הקשר לחוזר צירוף לביטוח)

● רכישת/קבלת לידיים

● איסור פרסום שירות משיכת כספים/איתור כספים

● הצגת פרטי בעל הרישיון בפרסומיו

* "לקוח שהתקשר עם בעל רישיון ללא מעורבות הלקוח או ללא ידיעתו בכפוף לכל דין,

בין היתר כתוצאה מרכישת תיק ביטוח או מינוי בעל הרישיון על ידי הגוף המוסדי"

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576



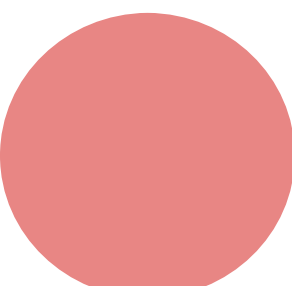
חוזר ממשק אינטרנטי
(הרשאות לאתר הר הביטוח)

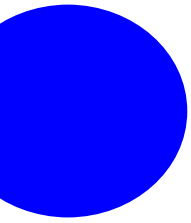
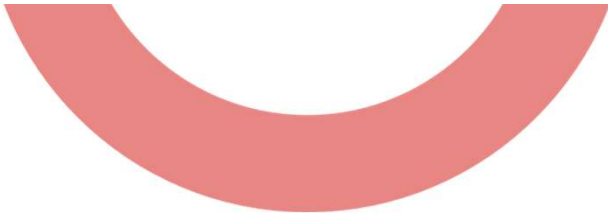
תיקון אחרון מיום
21.9.2022
(ת.תחילה: 1.2.2023)

יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576

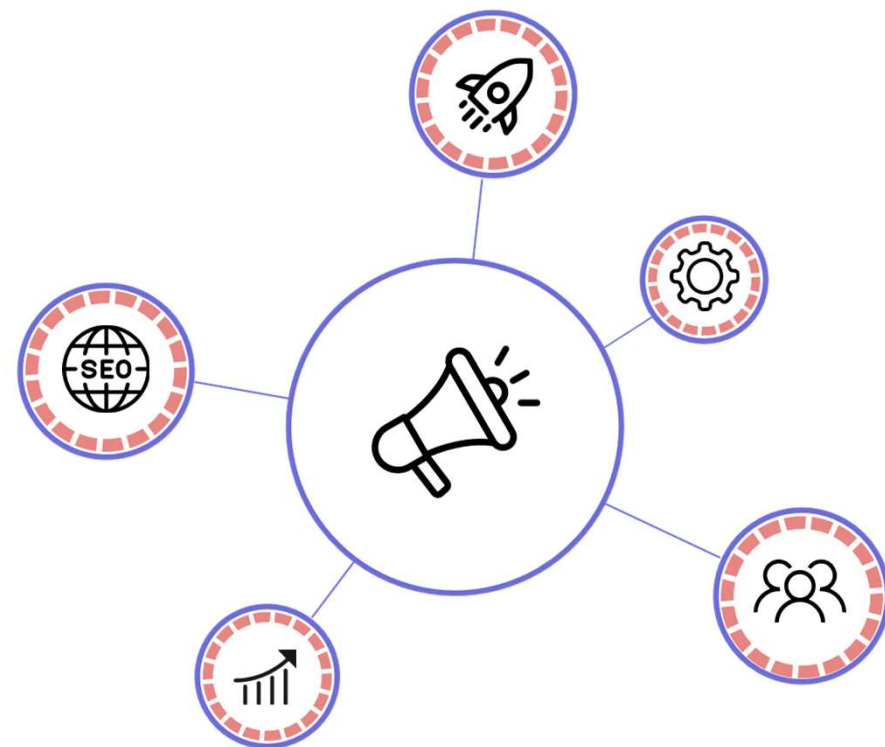
חוזר ממשק אינטרנטי

- הגברת שקיפות וזמינות המידע לציבור המבוטחים
- מצב נתון טרם התיקון האחרון – הרשאת צפיה לעובדי חברות הביטוח בלבד
- מצב נתון לאחר התיקון האחרון:
- סוכן ביטוח יחיד רשאי למנות 2 מורשי צפייה מטעמו
- סוכן תאגיד רשאי למנות מורשי צפייה שמספרם כפול ממספר סוכני הביטוח המדווחים בדיווח השנתי
- הנחיות טכניות:
- עידכון פרטי מורשי הצפייה בכל רבעון
- מורשה הצפייה ידרש לבצע הזדהות אישית
- באחריות סוכן הביטוח (יחיד ותאגיד) להפעיל אמצעי בקרה





תודה !



יניב מאיר, עו"ד
נייד: 052-8555576